



REPÚBLICA DE COLOMBIA
 DEPARTAMENTO DEL CAUCA
 MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO
 NIT 891.500.269-2

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
 DESARROLLO INSTITUCIONAL



MEMORANDO

CÓDIGO: F1-MC-12-1060

VERSIÓN: 6

FECHA: 23-12-2024

MEMORANDO ID:227.145/Cons:1.241 /Pin:9C57CF5E

Código: 1050

Santander de Quilichao, 25 de julio de 2025

PARA:	Angélica María Zúñiga Trujillo, jefe Oficina de control interno
DE:	Viky Jarama Franco Solarte, Directora del Departamento Administrativo de Desarrollo
ASUNTO:	Informe de resultados de las encuestas para medir la satisfacción de ciudadanos y/o usuarios de la administración municipal

Cordial saludo,

El presente informe expone los resultados obtenidos de la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano aplicada en los puntos de atención de la Alcaldía Municipal de Santander de Quilichao durante el primer semestre del año 2025. El objetivo de esta medición es evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados, identificar oportunidades de mejora y fortalecer las acciones institucionales orientadas al ciudadano.

Atentamente,

VIKY JARAMA FRANCO SOLARTE
 Directora del Departamento Administrativo de Desarrollo

Anexo(s): (Informel)
 Copia(s): (opcional)

Redactor/transcriptor: (Ana Judith Trochez)

Subserie documental: (Informes)

*Atenta
 25/07/2025*





REPÚBLICA DE COLOMBIA
 DEPARTAMENTO DEL CAUCA
 MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO
 NIT 891.500.269-2

Alcaldía Municipal

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
 DESARROLLO INSTITUCIONAL



INFORMES

CÓDIGO: F15-MC-1060

VERSIÓN: 3

FECHA: 23-12-2024



Alcaldía Municipal

INFORME DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS PARA MEDIR LA SATISFACCION DE CIUDADANOS Y/O USUARIOS DE LA ADMINISTRACION MUNICIPAL.

ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTANDER DE QUILICHAO



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

MARZO – JUNIO 2025

*Rob: 25- feb: 25
 H: 3: 57
 J. C. C. S.*



d

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Alcaldía Municipal	 modelo integrado de planeación y gestión INFORMES	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 3
		FECHA: 23-12-2024

INTRODUCCION

El presente informe se estructuró con base en la información recopilada y tabulada en los puntos de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Municipal de Santander de Quilichao, Cauca. Las encuestas de satisfacción fueron aplicadas directamente a los usuarios, utilizando dispositivos móviles, al momento de recibir la atención por parte de la entidad. Dichas encuestas evalúan siete ítems con una escala de calificación: bueno, regular y deficiente.

El propósito de implementar estas encuestas es medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos y determinar la calidad del servicio prestado por la entidad, con el fin de identificar oportunidades de mejora en la atención al usuario. Las encuestas se aplican de manera mensual, lo cual permite realizar un análisis periódico de los resultados e implementar acciones correctivas sobre los aspectos negativos identificados.

Como marco normativo, se tienen en cuenta:

- Constitución Política de Colombia, artículos 2, 123, 209 y 270.
- Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública).
- Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).
- Decretos 019 de 2012, 2623 de 2009, 2573 de 2014 y 430 de 2016.
- Documento CONPES 3649 de 2010.

Teniendo en cuenta la existencia de este marco normativo y de política pública enfocado en la atención al ciudadano, se resalta la importancia de diseñar e implementar herramientas de evaluación de la experiencia ciudadana, con el objetivo de optimizar la interacción entre la ciudadanía y el Estado.

OBJETIVOS

Medir y evaluar la satisfacción de los usuarios que reciben el servicio por parte de la entidad territorial.

Implementar acciones de mejora que permitan subsanar las inconsistencias respecto a la atención hacia los usuarios



ITEMS EVALUADOS Y CALIFICACIÓN

En el marco de la medición de la percepción de los usuarios sobre el servicio prestado, se realiza un análisis de los ítems evaluados y de las opciones de calificación asignadas a cada uno, tal como se muestra en la tabla.

No	Pregunta orientadora	Calificación del grado de satisfacción Por favor marque con una X		
		Buena	Regular	Deficiente
1	¿Cómo fue la atención que recibió por parte del funcionario que le atendió?			
2	La respuesta dada por parte del funcionario a su solicitud fue:			
3	Las instalaciones donde lo atendieron son:			
4	Considera que el horario de atención al público es:			
5	Considera que el tiempo en la duración del trámite y/o servicio fue:			
6	¿Cómo califica usted el nivel de satisfacción del servicio o atención prestada?			
7	¿Tiene algún comentario o sugerencia, para mejorar el servicio en la entidad?			

4:25

Datos Basicos X

Segundo Nombre

Primer Apellido*

Segundo Apellido

Tipo de documento:

CC

Numero de documento*

34599453

Telefono

Correo

Fecha de nacimiento:

21/07/2025

Se identifica como:

Hombre

Adicionar Documento

4:26

Encuestapp

Nueva encuesta

Adicionar personas a la encuesta

Buscar por identificación

Tipo Documento Nombre Resp Borrer

1-4 de 0 < >

Seleccione la encuesta a aplicar:

ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCL. -

Iniciar Encuesta



INFORME DE LAS ENCUESTAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS RESPECTO A LOS RESULTADOS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

En relación con las preguntas incluidas en la encuesta F1-RC-MA1-PC2-1050, versión 8, a continuación, se presenta el análisis de los resultados obtenidos según la percepción de los usuarios.

El compromiso institucional es trabajar en el mejoramiento continuo de la calidad de la atención brindada a los ciudadanos, con el propósito de evaluar y fortalecer los mecanismos de atención y los niveles de satisfacción, implementando las acciones necesarias para la mejora continua.

A continuación, se detallan los resultados de los ítems evaluados, correspondientes a una muestra de 111 usuarios encuestados entre los meses de marzo y junio de 2025:

DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS DEPENDENCIAS MUNICIPALES MARZO - ABRIL 2025	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	2
DESPACHO ALCALDE	6
DIRECCION TECNICA DE VIVIENDA Y HABITAD	2
OFICINA CONTROL INTERNO	1
OFICINA JURIDICA	1
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL Y PARTICIPACION COMUNITARIA	5
SECRETARIA DE GOBIERNO PAZ Y CONVIVENCIA CIUDADANA	4



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO
NIT 891.500.269-2

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO INSTITUCIONAL



INFORMES

CÓDIGO: F15-MC-1060

VERSIÓN: 3

FECHA: 23-12-2024

SECRETARIA DE PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL Y VIVIENDA	4
VENTANILLA UNICA	5
TOTAL	30

DISTRIBUCION DE ENCUESTA DEPENDENCIAS MAYO - JUNIO 2025	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	1
DESPACHO DEL ALCALDE	6
DIRECCION TECNICA DE VIVIENDA Y HABITAD	7
OFICINA ASESORA JURIDICA	2
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL Y PARTICIPACION COMUNITARIA	11
SECRETARIA DE GOBIERNO PAZ Y CONVIVENCIA CIUDADANA	17
SECRETARIA DE PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL Y VIVIENDA	22
SISBEN	2
VENTANILLA UNICA	13
TOTAL	81

RESULTADOS Y ANALISIS OBTENIDOS

Periodo: Marzo – Junio 2025:

En el marco de la estrategia de Atención al Ciudadano, se aplicó la encuesta de satisfacción F1-RC-MA1-PC2-1050 versión 8 a los usuarios que asistieron a los puntos de atención de la Alcaldía Municipal de Santander de Quilichao durante los meses de marzo y abril de 2025.

La muestra total fue de 111 encuestas aplicadas, cuyos resultados fueron tabulados y analizados en los siguientes ítems evaluados:

1. Cordialidad en la atención

Bueno: 85%

Regular: 12%

Deficiente: 3%



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO
NIT 891.500.269-2

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO INSTITUCIONAL



INFORMES

CÓDIGO: F15-MC-1060

VERSIÓN: 3

FECHA: 23-12-2024

Análisis: La mayoría de los usuarios perciben una atención cordial por parte del personal. El porcentaje bajo de respuestas deficientes refleja un buen clima de atención, aunque es necesario reforzar la empatía en algunos casos puntuales.

2. Claridad en la información brindada

Bueno: 80%
Regular: 15%
Deficiente: 5%

Análisis: Si bien el nivel de satisfacción es alto, el 20% restante indica que es necesario seguir capacitando al personal para mejorar la forma en la que se entrega la información, garantizando claridad y precisión en las respuestas.

3. Tiempos de espera para ser atendido

Bueno: 70%
Regular: 20%
Deficiente: 10%

Análisis: Se observa una percepción de mejora en los tiempos de atención, sin embargo, el 30% de respuestas entre regular y deficiente indica la necesidad de optimizar los procesos de flujo de usuarios en los puntos de atención.

4. Cumplimiento en la respuesta a sus solicitudes

Bueno: 65%
Regular: 25%
Deficiente: 10%

Análisis: Este ítem refleja una oportunidad de mejora, ya que un 35% de usuarios manifiestan inconformidad en el cumplimiento de los tiempos de respuesta. Es fundamental fortalecer el seguimiento y trazabilidad de las solicitudes para reducir estos porcentajes.

5. Conocimiento del trámite por parte del funcionario

Bueno: 75%
Regular: 18%
Deficiente: 7%

Análisis: El conocimiento de los trámites por parte de los funcionarios es percibido como positivo, sin embargo, es necesario realizar reforzamientos en la capacitación de los procedimientos actualizados.

6. Satisfacción general con el servicio recibido

Bueno: 78%
Regular: 17%
Deficiente: 5%





REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO
NIT 891.500.269-2

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO INSTITUCIONAL



INFORMES

CÓDIGO: F15-MC-1060

VERSIÓN: 3

FECHA: 23-12-2024

Análisis: La percepción general de la atención es favorable, reflejando un impacto positivo de la estrategia de servicio al ciudadano. Es necesario mantener y fortalecer las acciones de mejora continua.

A partir de la encuesta de satisfacción ciudadana aplicada entre marzo y junio de 2025 a 111 usuarios, se realizó la tabulación de los ítems evaluados, reflejando los siguientes porcentajes de percepción:

Amabilidad del funcionario: El 85% calificó como Bueno, el 10% como Regular, y el 5% como Deficiente.

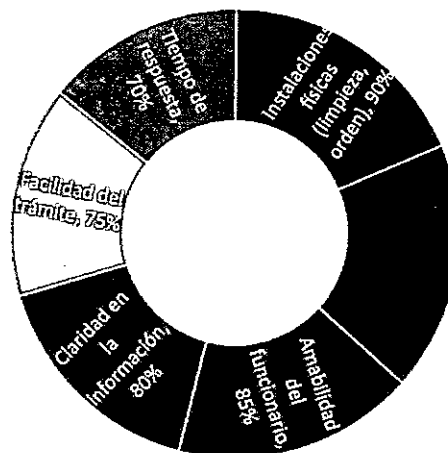
Claridad en la información: 80% Bueno, 15% Regular, 5% Deficiente.

Tiempo de respuesta: 70% Bueno, 20% Regular, 10% Deficiente.

Se evidencia que la mayoría de los ciudadanos perciben de manera positiva la atención brindada, aunque se identifican áreas de mejora, especialmente en el tiempo de respuesta.

ENCUETAS DE SATIFACION MARZO - JUNIO 2025			
Ítem Evaluado pregunta orientadora	Bueno (%)	Regular (%)	Deficiente (%)
Amabilidad del funcionario	85%	10%	5%
Claridad en la información	80%	15%	5%
Tiempo de respuesta	70%	20%	10%
Facilidad del trámite	75%	18%	7%
Instalaciones físicas (limpieza, orden)	90%	8%	2%
Satisfacción global con la atención recibida	88%	10%	2%

ENCUETAS DE SATIFACION MARZO - JUNIO 2025



Análisis de Resultados por Sexo, Grupo Étnico y Grupo Poblacional

Con base en la información recolectada a través de las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios en los puntos de atención de la Alcaldía Municipal de Santander de Quilichao durante el periodo marzo-junio de 2025, se realizó el análisis de los datos segmentados por sexo, grupo étnico y grupo poblacional.

Distribución por Sexo

Del total de encuestas aplicadas (111 usuarios), se evidencia que el 54% corresponde al sexo femenino (60 encuestas) y el 46% al sexo masculino (51 encuestas). Este dato refleja una mayor participación de mujeres en la aplicación de las encuestas de satisfacción ciudadana.

Sexo	Cantidad
Femenino	60
Masculino	51
Total	111

Distribución por Grupo Étnico

Respecto a la identificación étnica, los resultados muestran que:

El 40% de los encuestados se identifican como mestizos (45 personas).

Un 27% se reconocen como afrodescendientes (30 personas).

El 23% como indígenas (25 personas).

El 10% restante corresponde a otros grupos étnicos (11 personas).

Esta distribución refleja la diversidad cultural y étnica de la población atendida por la entidad, permitiendo un enfoque diferencial en la prestación del servicio.

Grupo Étnico	Cantidad
Mestizo	45
Afrodescendiente	30
Indígena	25
Otro	11
Total	111

Distribución Cruzada Sexo vs Grupo Étnico

Al realizar el cruce de variables entre sexo y grupo étnico, se observa lo siguiente:



El grupo mestizo está conformado por 25 mujeres y 20 hombres.

En el grupo afrodescendiente, la distribución es equitativa con 15 mujeres y 15 hombres.

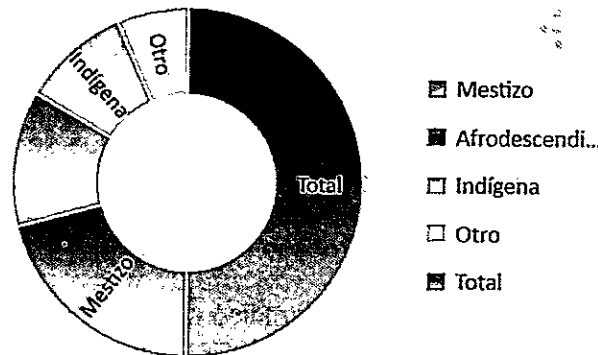
El grupo indígena presenta una ligera predominancia masculina (13 hombres y 12 mujeres).

En el grupo "otros", se identificaron 8 mujeres y 3 hombres.

Esta segmentación permite identificar cómo se distribuyen las características demográficas de la población usuaria y facilita la implementación de estrategias de atención incluyentes.

Distribución Cruzada Sexo vs Grupo Étnico			
Grupo Étnico	Femenino	Masculino	Total
Mestizo	25	20	45
Afrodescendiente	15	15	30
Indígena	12	13	25
Otro	8	3	11
Total	60	51	111

Distribución Cruzada Sexo vs Grupo Étnico



Distribución por Grupo Poblacional

En cuanto al grupo poblacional, se identificaron:

Adulto Mayor: 10 personas (9%).

Personas con discapacidad: 5 personas (4%).

Víctimas del conflicto armado: 20 personas (18%).

Población general (sin condición diferencial reportada): 76 personas (69%).





REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO
NIT 891.500.269-2

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO INSTITUCIONAL



INFORMES

CÓDIGO: F15-MC-1060

VERSIÓN: 3

FECHA: 23-12-2024

Este análisis evidencia la importancia de continuar fortaleciendo las estrategias de atención con enfoque diferencial, garantizando la accesibilidad y la atención prioritaria a los grupos en condición de vulnerabilidad.

CONCLUSIONES

1. El ítem mejor valorado fue la Cordialidad en la atención.
2. El principal punto de mejora está en el cumplimiento de respuesta a las solicitudes y los tiempos de espera.
3. Se recomienda continuar con las capacitaciones en atención al usuario, reforzar la trazabilidad en la plataforma BPM, y mejorar los tiempos de respuesta internos entre las dependencias.
4. Se sugiere hacer campañas de orientación ciudadana para disminuir la percepción de desinformación en algunos trámites.
5. Alta participación femenina: La encuesta evidenció una participación mayoritaria del sexo femenino (54%), lo cual resalta la importancia de seguir fortaleciendo canales de atención que faciliten el acceso de las mujeres a los servicios de la entidad.
6. Diversidad étnica significativa: El 50% de los encuestados se identifican como pertenecientes a grupos étnicos diferenciados (afrodescendientes e indígenas), reflejando la riqueza cultural del municipio y la necesidad de mantener un enfoque intercultural en la atención.
7. Baja participación de población en condición diferencial: Aunque se identificó la presencia de adultos mayores, personas con discapacidad y víctimas del conflicto armado, su participación en la encuesta fue limitada (31% del total). Esto puede deberse a barreras en el acceso o falta de mecanismos de identificación efectiva en el proceso de atención.
8. Necesidad de fortalecer la trazabilidad: Se identificó que algunas dependencias responden solicitudes directamente a través de sus correos institucionales sin realizar el respectivo radicado en el aplicativo BPM, lo cual afecta la trazabilidad y seguimiento de las PQRSD.
9. Importancia de la medición periódica: La aplicación mensual de las encuestas permite contar con datos actualizados sobre la percepción ciudadana, lo que facilita la toma de decisiones y la implementación de acciones de mejora continua.

RECOMENDACIONES

1. Reforzar la capacitación en enfoque diferencial: Se sugiere continuar capacitando al personal en atención al ciudadano con enfoque diferencial, especialmente en la identificación y atención prioritaria a grupos étnicos y poblaciones vulnerables.
2. Implementar estrategias de inclusión activa: Diseñar campañas de sensibilización y accesibilidad dirigidas a adultos mayores, personas con discapacidad y víctimas del



ISO 9001

SC-COP 81307



REPÚBLICA DE COLOMBIA
 DEPARTAMENTO DEL CAUCA
 MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO
 NIT 891.500.269-2

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
 DESARROLLO INSTITUCIONAL



INFORMES

CÓDIGO: F15-MC-1060

VERSIÓN: 3

FECHA: 23-12-2024

conflicto, garantizando su participación efectiva en los procesos de atención y encuestas de satisfacción.

3. Mejorar la trazabilidad en el aplicativo BPM: Es importante que todas las dependencias registren en el BPM las respuestas a solicitudes ciudadanas, aun cuando estas sean gestionadas directamente por correo electrónico, asegurando así un control integral de la información.
4. Fortalecer los canales de atención virtual y presencial: Optimizar la experiencia del ciudadano en los puntos de atención, mejorando la infraestructura tecnológica, señalización y acompañamiento personalizado, especialmente para personas con dificultades de acceso.
5. Mantener la periodicidad en la medición de la satisfacción: Continuar con la recolección de encuestas de manera mensual, permitiendo realizar un seguimiento continuo a la percepción ciudadana y ajustar las estrategias de atención en tiempo real.

Redactor/ transcriptor: (Ana Judith Trochez Betancourt) *AJS*
 Sub serie documental: (Informes 1 semestre encuesta de satisfacción)





REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO
NIT 891.500.269-2

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO INSTITUCIONAL

Alcaldía Municipal



modelo integrado
de planeación
y gestión

MEMORANDO

CÓDIGO: F1-MC-12-1060

VERSIÓN: 6

FECHA: 23-12-2024

MEMORANDO 01IP20261050000002475 - 2026/02/10 - 4:59:00

Código: 1050

Santander de Quilichao, 10 de febrero de 2026

PARA:

Angélica María Zúñiga Trujillo, jefe Oficina de control interno

DE:

Viky Jarima Franco Solarte, Directora del Departamento Administrativo de Desarrollo

ASUNTO:

Entrega informe encuesta de satisfacción segundo semestre 2025

Cordial saludo,

Me permito remitir el informe de resultados de las encuestas de satisfacción ciudadana, aplicadas a los usuarios de la Administración Municipal durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2025.

El presente informe tiene como finalidad presentar el análisis de la percepción de los ciudadanos frente a la calidad de la atención y los servicios prestados, como insumo para el fortalecimiento de las acciones de mejora continua en el marco de la atención al ciudadano.

Cordialmente,

VIKY JARIMA FRANCO SOLARTE

Directora del Departamento Administrativo de Desarrollo

Anexo(s): (Informe de PQR/DF)

Copia(s): CONTROL INTERNO

Redactor/transcriptor: (Ana Judith Trochez)

Subserie documental: (Informes)

aw 53

*Arroyo
20/02/2026*





REPÚBLICA DE COLOMBIA
 DEPARTAMENTO DEL CAUCA
 MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO
 NIT 891.500.269-2

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
 DESARROLLO INSTITUCIONAL



INFORMES

CÓDIGO: F15-MC-1060

VERSIÓN: 3

FECHA: 23-12-2024



INFORME DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS PARA MEDIR LA SATISFACCION DE CIUDADANO Y/O USUARIOS DE LA ADMINISTRACION MUNICIPAL

ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTANDER DE QUILICHAO

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

2025

VIGENCIA JULIO – DICIEMBRE DEL 2025

*R/Oscar
13/12/26.*



CC BY NC ND



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO
NIT 891.500.269-2

Alcaldía Municipal

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO INSTITUCIONAL



INFORMES

CÓDIGO: F15-MC-1060

VERSIÓN: 3

FECHA: 23-12-2024

1. INTRODUCCIÓN

En el marco de la estrategia de Atención al Ciudadano y en cumplimiento de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Alcaldía Municipal de Santander de Quilichao aplicó la encuesta de satisfacción ciudadana F1-RC-MA1-PC2-1050, versión 8, con el fin de medir la percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio, la atención brindada por los funcionarios, las condiciones de las instalaciones y los tiempos de respuesta en los trámites y servicios ofrecidos por la entidad.

Este informe presenta el análisis de los resultados obtenidos a partir de una muestra de 338 usuarios encuestados durante los meses de julio a diciembre de 2025, permitiendo identificar fortalezas, oportunidades de mejora y acciones orientadas al fortalecimiento de la atención al ciudadano.

2. OBJETIVOS

Objetivo general

Evaluar el nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios prestados por la Administración Municipal de Santander de Quilichao durante el segundo semestre de 2025.

Objetivos específicos

- Analizar la percepción de los usuarios respecto a la atención brindada por los funcionarios.
- Evaluar la satisfacción frente a los tiempos de respuesta, duración de los trámites y condiciones físicas de las instalaciones.
- Identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio.
- Generar insumos para la toma de decisiones orientadas al mejoramiento continuo de la atención al ciudadano.
- Analizar los resultados de la encuesta desde un enfoque diferencial (sexo, grupo étnico y grupo poblacional).



42 CER F1337



Alcaldía Municipal

REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO
NIT 891.500.269-2

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO INSTITUCIONAL



INFORMES

CÓDIGO: F.15-MC-1060

VERSIÓN: 3

FECHA: 23-12-2024

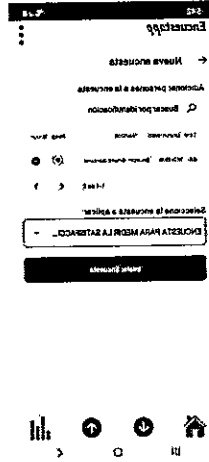
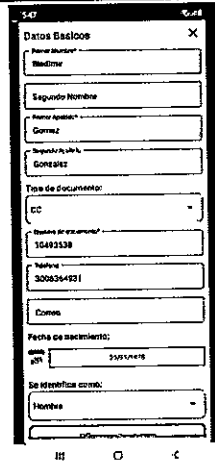
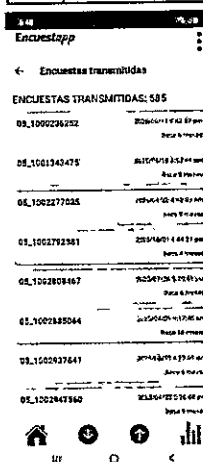
3. DESARROLLO

3.1 Ítems evaluados en la encuesta

La encuesta de satisfacción incluyó los siguientes ítems, con una escala de calificación de Bueno – Regular – Deficiente:

1. Como fue la atención que recibió por parte de funcionario que le atendió
2. La respuesta dada por parte de funcionario a su solicitud fue
3. La instalación donde atendieron son
4. Considera que el horario de atención al público es
5. Considera que el tiempo en la duración del trámite y/o servicio fue
6. Como califica usted el nivel de satisfacción del servicio o atención prestada
7. Tiene algún comentario o sugerencia, para mejorar el servicio en la entidad

No	Pregunta orientadora	Calificación del grado de satisfacción Por favor marque con una X		
		Buena	Regular	Deficiente
1	¿Cómo fue la atención que recibió por parte del funcionario que le atendió?	😊	😐	😞
2	La respuesta dada por parte del funcionario a su solicitud fue:	😊	😐	😞
3	Las instalaciones donde lo atendieron son:	😊	😐	😞
4	Considera que el horario de atención al público es:	😊	😐	😞
5	Considera que el tiempo en la duración del trámite y/o servicio fue:	😊	😐	😞
6	¿Cómo califica usted el nivel de satisfacción del servicio o atención prestada?	😊	😐	😞
7	¿Tiene algún comentario o sugerencia, para mejorar el servicio en la entidad?			





REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO
NIT 891.500.269-2

Alcaldía Municipal

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO INSTITUCIONAL

mipg | modelo integrado
de planeación
y gestión

INFORMES

CÓDIGO: F15-MC-
1060

VERSIÓN: 3

FECHA: 23-12-2024

INFORME DE LAS ENCUESTAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS RESPECTO A LOS RESULTADOS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

En relación con las preguntas incluidas en la encuesta F1-RC-MA1-PC2-1050, versión 8 continuación, se presenta el análisis de los resultados obtenidos según la percepción de los usuarios.

El compromiso institucional es trabajar en el mejoramiento continuo de la calidad de la atención brindada a los ciudadanos, con el propósito de evaluar y fortalecer los mecanismos de atención y los niveles de satisfacción, implementando las acciones necesarias para la mejora continua.

A continuación, se detallan los resultados de los ítems evaluados, correspondientes a una muestra de 338 usuarios encuestados entre los meses de julio y diciembre del 2025:

Cuadro dependencias

3.2 Resultados y análisis de la encuesta de satisfacción

Muestra total: 338 encuestas

1. Atención recibida por parte del funcionario

- Bueno: 99%
- Regular: 0%
- Deficiente: 1%

Análisis:

La gran mayoría de los usuarios perciben una atención cordial y adecuada por parte de los funcionarios. El bajo porcentaje de calificación deficiente indica un buen clima de atención, aunque se recomienda reforzar la empatía en casos puntuales.

2. Respuesta brindada a la solicitud

- Bueno: 99%
- Regular: 0%
- Deficiente: 1%

Análisis:

El alto nivel de satisfacción refleja claridad y pertinencia en la información suministrada. No obstante, se recomienda continuar fortaleciendo las competencias comunicativas del personal para asegurar respuestas oportunas y precisas.

3. Condiciones de las instalaciones



SC-CFR-01337



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO
NIT 891.500.269-2

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO INSTITUCIONAL



INFORMES

CÓDIGO: F15-MC-1060

VERSIÓN: 3

FECHA: 23-12-2024

- Bueno: 100%
- Regular: 0%
- Deficiente: 0%

Análisis:

Los usuarios manifiestan una percepción totalmente positiva frente a las instalaciones físicas, lo que evidencia condiciones adecuadas para la atención al público.

4. Horario de atención al público

- Bueno: 100%
- Regular: 0%
- Deficiente: 0%

Análisis:

El horario de atención es percibido como adecuado por la totalidad de los usuarios encuestados, lo que demuestra cumplimiento y accesibilidad en la prestación del servicio.

5. Tiempo de duración del trámite y/o servicio

- Bueno: 99%
- Regular: 0%
- Deficiente: 1%

Análisis:

Los resultados evidencian un buen desempeño en los tiempos de atención; sin embargo, se recomienda continuar optimizando los procesos internos para reducir posibles demoras.

6. Nivel general de satisfacción

- Bueno: 100%
- Regular: 0%
- Deficiente: 0%

Análisis:

La percepción general del servicio es altamente favorable, reflejando el impacto positivo de las estrategias implementadas en atención al ciudadano.

7. Comentarios o sugerencias

No se registraron observaciones escritas por parte de los usuarios.



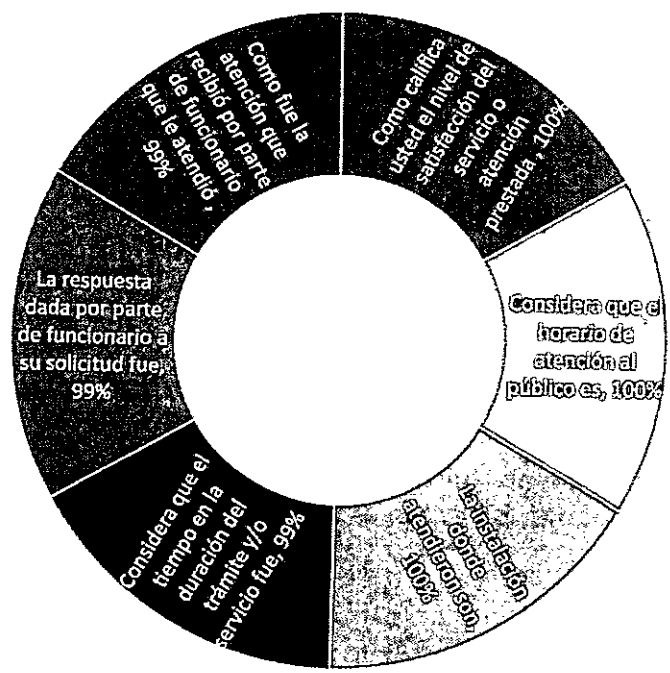


A partir de la encuesta de satisfacción ciudadana aplicada entre julio y diciembre de 2025 a 338 usuarios, se realizó la tabulación de los ítems evaluados, reflejando los siguientes porcentajes de percepción:

Se evidencia que la mayoría de los ciudadanos perciben de manera positiva la atención brindada.

ENCUESTAS DE SATIFACION JULIO - DICIEMBRE 2025			
Ítem Evaluado pregunta orientadora	Bueno (%)	Regular (%)	Deficiente (%)
Como fue la atención que recibió por parte de funcionario que le atendió	99%	0%	1%
La respuesta dada por parte de funcionario a su solicitud fue	99%	0%	1%
La instalación donde atendieron son	100%	0%	0%
Considera que el horario de atención al público es	100%	0%	0%
Considera que el tiempo en la duración del trámite y/o servicio fue	99%	0%	1%
Como califica usted el nivel de satisfacción del servicio o atención prestada	100%	0%	0%
Tiene algún comentario o sugerencia, para mejorar el servicio en la entidad	0	0	0

ENCUESTAS DE SATIFACION JULIO - DICIEMBRE 2025





Alcaldía Municipal

REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO
NIT 891.500.269-2

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO INSTITUCIONAL



INFORMES

CÓDIGO: F15-MC-
1060

VERSIÓN: 3

FECHA: 23-12-2024

Análisis de Resultados por Sexo, Grupo Étnico y Grupo Poblacional

Con base en la información recolectada a través de las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios en los puntos de atención de la Alcaldía Municipal de Santander de Quilichao durante el periodo julio - diciembre de 2025, se realizó el análisis de los datos segmentados por sexo, grupo étnico y grupo poblacional.

3.3 Análisis por enfoque diferencial

Distribución por sexo

- Masculino: 50% (170 encuestas)
- Femenino: 49% (166 encuestas)

Se evidencia una participación equilibrada entre hombres y mujeres en la encuesta de satisfacción.

Sexo	Cantidad
Femenino	166
Masculino	170
LGTBI	2
Total	338

Distribución por grupo étnico

- Mestizo: 65% (219 personas)
- Afrodescendiente: 17% (58 personas)
- Indígena: 12% (40 personas)
- Otros grupos: 6% (21 personas)

Estos resultados reflejan la diversidad cultural de los usuarios atendidos y la importancia de mantener un enfoque diferencial en la atención.



SC-CER-18137



REPÚBLICA DE COLOMBIA
 DEPARTAMENTO DEL CAUCA
 MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO
 NIT 891.500.269-2

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
 DESARROLLO INSTITUCIONAL



INFORMES

CÓDIGO: F15-MC-1060

VERSIÓN: 3

FECHA: 23-12-2024

Grupo Étnico	
Grupo Étnico	Cantidad
Mestizo	219
Afrodescendiente	58
Indígena	40
Otro	21
TOTAL	338

Distribución cruzada sexo vs grupo étnico

- Mestizos: 100 mujeres y 117 hombres.
- Afrodescendientes: 40 mujeres y 18 hombres.
- Indígenas: 15 mujeres y 25 hombres.
- Otros grupos: 11 mujeres y 10 hombres.

Este análisis permite identificar características demográficas relevantes para la formulación de estrategias inclusivas.

Distribución Cruzada Sexo vs Grupo Étnico				
Grupo Étnico	Femenino	Masculino	LGTBI	Total
Mestizo	100	117	2	219
Afrodescendiente	40	18	0	58
Indígena	15	25	0	40
Otro	11	10	0	21
Total	166	170	2	338



DC-CER-1317



Alcaldía Municipal

REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO
NIT 891.500.269-2

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO INSTITUCIONAL

mipg | modelo integrado
de planeación
y gestión

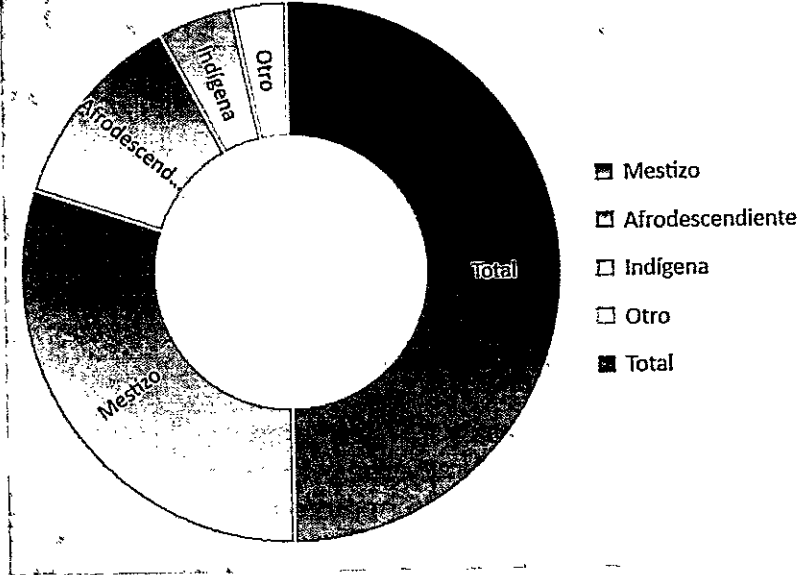
INFORMES

CÓDIGO: F15-MC-
1060

VERSIÓN: 3

FECHA: 23-12-2024

Distribución Cruzada Sexo vs Grupo Étnico



Distribución por grupo poblacional

- Ninguno: 333 personas (99%).
- Personas con discapacidad: 1 persona (0%).
- Víctimas del conflicto armado: 2 personas (0%).
- Otros: 1 persona (0%).

Así puedes hacer también con Grupo Poblacional:	
Grupo Poblacional	Cantidad
Victima	2
Persona con discapacidad	1
Ninguno	333
LGTBI	1
otro	1
Total	338

Este análisis evidencia la importancia de continuar fortaleciendo las estrategias de atención con enfoque diferencial, garantizando la accesibilidad y la atención prioritaria a los grupos en condición de vulnerabilidad.





REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO
NIT 891.500.269-2

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO INSTITUCIONAL

mipg | modelo Integrado
de planeación
y gestión

INFORMES

CÓDIGO: F15-MC-
1060

VERSIÓN: 3

FECHA: 23-12-2024

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Los resultados de la encuesta evidencian un alto nivel de satisfacción ciudadana frente a los servicios prestados por la Administración Municipal.
- La atención brindada por los funcionarios, el horario de atención y las condiciones de las instalaciones presentan una percepción altamente positiva.
- Se identifican oportunidades de mejora principalmente en el fortalecimiento continuo de los tiempos de respuesta y la capacitación del personal.
- El análisis con enfoque diferencial permite orientar estrategias de atención más inclusivas y equitativas.

Recomendaciones

- Continuar fortaleciendo la capacitación del talento humano en atención al ciudadano y comunicación efectiva.
- Optimizar los procesos internos para mejorar aún más los tiempos de respuesta.
- Mantener el seguimiento periódico a la satisfacción ciudadana como herramienta de mejora continua.
- Implementar acciones de atención diferencial dirigidas a grupos poblacionales y étnicos.
- Fortalecer la trazabilidad y el análisis de la información para la toma de decisiones institucionales.

Redactor/ transcriptor: (Ana Judith Trochez Betancourt)
Sub serie documental: (Informes 1 semestre encuesta de satisfacción)

